お客様の満足

行動憲章

沖電気グループは、常にお客様の満足を得られる商品・サービスを、安全や使いやすさに十分配慮して開発・提供します。

あるべき姿

常にお客様・市場の立場にたって行動し、お客様の課題解決や「安心」につながる有用な商品をお届けしてお客様にご満足いただくことをめざします。
安全な商品を安心して使用していただくための企業活動を最優先します。

品質管理

品質管理・品質保証体制

沖電気は、「常に"顧客に満足していただける商品・サービス"を提供する」という品質理念を掲げています。この理念に基づき、安全な商品を安心して使っていただくために、沖電気は商品企画から保守・サービスに至るすべての活動において徹底した品質管理・品質保証活動を行っています。

品質活動の推進組織としては、コーポレート（本社部門）に品質統括部門を設置するとともに、各カンパニーおよび沖電気グループ各社に品質保証部門を設け、多様なお客様のご要望に迅速にお応えできる体制を構築しています。

また、グループ企業を含む多くの拠点で、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9000シリーズの認証を取得しています。

●ISO9000シリーズの認証を取得している沖電気グループ企業

沖電気工業（株）、（株）沖データ、（株）沖電気カスタマアドテック、静岡沖電気（株）、（株）沖電気コミュニケーションシステムズ、沖プリンテッドサーキット（株）、（株）沖センサデバイス、（株）沖エアフォルク、沖電線（株）、沖ウィンテック（株）、沖エンジニアリング（株）、沖ソフトウェア（株）、長野沖電気（株）、（株）沖コムテック、沖通信システム（株）、宮崎沖電気（株）、宮城沖電気（株）、多摩沖電気（株）、（株）沖マイクロデザイン、（株）沖テクノコラージュ、（株）沖ロジスティクス、Oki（Thailand）Co., Ltd.、Oki Data Manufacturing（Thailand）Co., Ltd.、Oki（UK）Ltd.、Oki Systems（UK）Ltd.

システム設計を熟練技術者の視点で審査

情報通信システムをはじめとするシステム商品においてお客様の期待に応える品質を実現するためには、商品開発の上流工程で重点技術要素や技術リスクについて十分に検討することが重要です。また近年は、社外からの購入品が増えてきたことに伴って、開発技術者は、購入品の選定の妥当性、使いこなし方を早期に習熟する必要性が高まってきています。

そこで沖電気では設計審査部門を設置し、システムの構成、可用性、拡張性、性能目標、運用管理およびセキュリティといった観点から、設計技術の妥当性、構築方法、試験計画などについて技術的な審査を実施しています。

この設計審査部門にはベテランの技術者が所属し、蓄積した技術やノウハウに基づき、第三者の視点で審査を実施することでトラブルの発生防止に努めています。また審査を通じて技術・ノウハウの継承も行い、若手の育成に役立てています。

購買にあたっての品質確認

購入品の品質確保は、購入量の増加に伴ってますます重要となっています。沖電気では、主要な部品について供給能力に合った適切な品質管理を行うため、お取引先の工場認定や工程ごとの品質確認を実施し、品質の確保・向上に努めています。品質確認にあたっては、購入する製品やその用途の特性に応じて適切な方法で実施しています。

●お取引先および購入品の品質確認の流れ（例）

新規お取引先

①お取引先の工場認定
50項目を超えるチェックシートに基づいてお取引先工場の生産能力や品質レベルを点検し、A、B、C、D、Eの5段階で評価します。必要な場合は改善を依頼します。

↓

②個別製品の品質確認
量産品は、3ロットについて生産工程の品質レベルや量産性をデータをもとに確認し、必要な場合は改善を依頼します。

↓

③仕様書に基づく契約
納入仕様書を取り交わし、取引を開始します。

↓

④初期品質確認
お取引先の工場にて立ち会い検査を実施します。

継続お取引先

①工程品質確認（年1回継続的に実施）
現地点検により、お取引先工場の工程品質を確認して5段階で評価し、必要に応じて改善を依頼します。また、実際に納入されている製品の受入検査結果や納期なども含めた納入品質レベルの傾向をお取引先に伝え、必要な場合は工程の改善を依頼します。

商品安全の取り組み

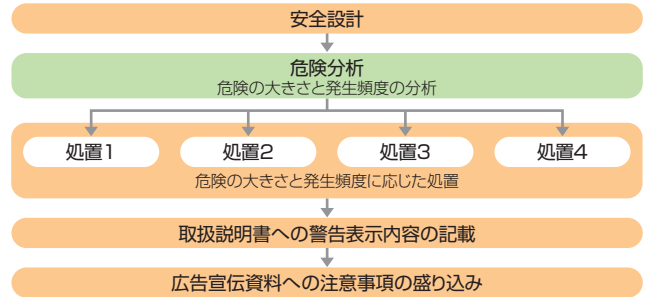
商品の安全性に関して、沖電気では全社方針として「安全な商品を安心して使用していただくための企業活動を最優先

にする」と定めています。とくに製造物責任（PL※）を重視し、人の生命、身体または財産に関わる被害を未然に防止するための活動に全社をあげて取り組んでいます。

PLへの取り組みとしては、安全設計に力を入れており、設計段階から予見可能な限り危険性のある事象を抽出して処置しています。具体的には、危険の大きさと発生頻度に応じた対応策を講じながら問題のある事象を除去し、どうしても除去できない危険性については、商品本体に警告表示を記載するようにしています。また、取扱説明書に警告表示内容を記載したり、広告宣伝資料に注意事項を盛り込むようにしています。

また、万一重大なクレームや品質不良が発生した場合に迅速かつ適切に対応するため、「重大クレーム・重要品質情報報告規定」を定め運用を徹底するとともに、原因や対策を丁寧にご説明するなど、お客様への情報開示を重視した対応を徹底しています。

※ PL:Product Liabilityの略。

● 安全設計の流れ

お客様の声に応えるために

ATMにおける新紙幣対応

2004年11月、20年ぶりに紙幣が一新されました。沖電気は現金自動預払機（ATM）の国内シェア40%強を占めるトップメーカーであり、新紙幣に対応した機器の開発および改造作業を完遂することがATMや統合現金管理システムをお使いいただいているお客様に対する重要な社会的責任であるとの認識のもと、グループをあげて対応に臨みました。

スムーズな切り替えを実現するため、切り替え当日までに5回にわたるリハーサルを実施し、新紙幣発行後は約1カ月の間、（株）沖電気カスタマアドテックの本社および全国拠点300カ所でサポートする体制を整えました。その結果、約7万台の対象機種の切り替えを大きなトラブルなく完了することができました。

ユニバーサルデザインの推進

沖電気は1991年から、エルゴノミクス委員会と呼ぶ社内横断型の委員会を組織し、活動しています。研究部門やデザイン部門、開発部門などユニバーサルデザインに密接に関連する社内部門が参画し、ユーザビリティやアクセシビリティの国際規格やJIS規格などの標準化動向への対応を協議し、社内共通標準を策定するとともに、個々の製品への適用をサポートしています。

保守・サービス部門のお客様対応を強化

沖電気グループの保守・サービスを担当する（株）沖電気カスタマアドテックは、2004年4月より、お客様からの障害コールを受けるカスタマサポートセンタに、現場に精通した上級技術者7名を配置し、ハードウェアからソフトウェアまでのお問い合わせをカスタマエンジニア（CE）が一括で受け付ける「ワンストップサービス」を開始しました。

お客様からのお問い合わせ内容は、FAQ※情報として当社製コンタクトセンターシステム「CTstage®」に自動的に蓄積され、このデータベースを活用して障害の原因特定を行っています。その結果、お客様からの障害情報をもとに迅速に原因を特定、適切にアドバイスすることが可能となり、電話対応による復旧率は、2003年度の14%が2004年度には28%まで向上しました。

※ FAQ:Frequently Asked Questionsの略。

カスタマサポートセンタ

ダイレクトマーケティングセンタを設置

沖電気は、お客様に安心してお付き合いいただくためには、ご提供した商品やサービスについて、お客様の満足度を直接確認しながら新たな商品、サービス、体制などに反映していくことが不可欠と考えています。

2005年2月に設置した沖電気ダイレクトマーケティングセンタでは、お客様との継続的なコミュニケーションを通じてお客様のニーズや課題を迅速に把握し、営業部門をはじめ保守部門、開発部門とタイムリーな連携を図りながら顧客満足度の向上に努めています。

ダイレクトマーケティングセンタ

社会に役立つ商品

沖電気グループは「進取の精神をもって、情報社会の発展に寄与する商品を提供し、世界の人々の快適で豊かな生活の実現に貢献する。」という企業理念のとおり、すべての商品・サービスの提供を通じて、お客様のお役に立ち、社会に貢献することをめざしています。ネットワークのセキュリティや防災など、身近な「安心」に直結する商品・サービスも数多く提供しています。

セキュリティ向上のために

●アイリス認証システム

インターネットをはじめとするネットワーク技術の発展に伴い、さまざまな不正や犯罪が頻発し、社会に重大な影響を及ぼしています。この対策として期待されているのが、生体を用いた本人認証の技術です。なかでもアイリス(虹彩)個人認証は、誤認識率が120万分の1という精度の高さから注目を集めています。沖電気はアイリス個人認証にいち早く取り組み、自動撮影方式による優れた操作性を実現。さまざまな分野に適用できる商品を提供しています。

アイリスパス®-M

高いセキュリティを要求される場所への入退出管理はもちろんのこと、空港セキュリティやKIOSK端末などにアイリス個人認証を適用することにより、不正や成りすましを防止することができます。また、パソコンでのログオンやネットワーク資源へのアクセス権限確認などにおいても、従来のパスワード入力などによる利用者認証に比べて高いセキュリティを確保することができます。

●情報漏洩対策ソフト「eすぷりっと便™」

「eすぷりっと便」は、重要情報を割符の技術により分割・暗号化し、異なるルートで配送することにより、情報配送時の情報漏洩を防止する情報漏洩対策ソフトです。

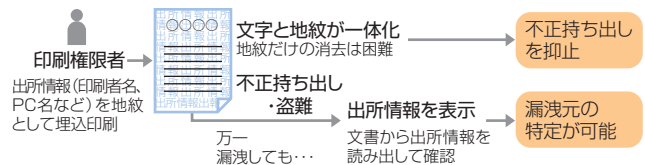
個人情報をはじめとする重要情報の配送途中でメディアの紛失や盗難が発生した場合、たとえ情報が暗号化されていても情報流出と見なされてしまいます。eすぷりっと便はデータそのものを暗号化して分割するため、必要な数の分割データを集めなければ解読できません。たとえば、2分割したデータの一方をCD-ROMなどで送付し、もう一方を電子メールで送付すれば、2つのデータが揃って初めて有効なデータとなるため、配送経路上における情報漏洩を完全に防ぐことができます。

●情報配送時の情報漏洩を防止する「eすぷりっと便」

●情報漏洩対策ソフト「ProtecPaper®」

情報漏洩の約半数は印刷物が占めるといわれていますが、書類の持ち出しやコピーを禁止することは、運用面やコストを考えると実施が困難です。

「ProtecPaper」は、書類を印刷する際に、印刷者名、印刷日時などの出所情報が入った地紋を埋め込み、漏洩元の特定を可能にします。この地紋は見た目の違和感が少なく、印刷物の全面に繰り返し書き込まれるため、用紙を折り曲げたり、紙面の一部を切り取っても読み取ることが可能です。このように、情報漏洩に対する抑止効果が期待できる一方、出所情報は専用ソフトとスキャナで読み取るために直接目に触れず、情報漏洩の原因となった個人のプライバシーも守ることができます。

●不正持ち出しによる情報漏洩を防止する「ProtecPaper」

防災体制確立のために

●市町村防災行政無線システム

「市町村防災行政無線システム」は1978年より各自治体によって整備が進められているもので、沖電気も当初から多くのシステム構築に携わってきました。

本システムは、屋外拡声子局や戸別受信器を用いることで、多くの地域住民の方々に同時に災害情報を伝えることができ、電話回線など他の通信手段と比較して耐災害性にも優れています。2001年度からはデジタル方式が導入され、文字情報の提供や画像による危険地域の監視も可能となりました。これにより情報の信頼性が高まるとともに、従来の課題であった難聴者への情報提供も実現しました。なお、平常時には、行政からの連絡など、地域のコミュニケーションツールとして利用されています。

通信統制卓

●消防指令管制システム

「消防指令管制システム」は、119番通報の受付、災害通報の覚知、出動車両の自動隊編成、出動指令、現場作戦支援などを統括するためのシステムです。

消防の任務範囲は、火災、救急、救助、自然災害対応のほか大規模地震、テロへの対応などを含む危機管理まで拡大しており、消防システムには情報収集能力の向上と、迅速で的確な指令を出すための操作性の向上が求められています。

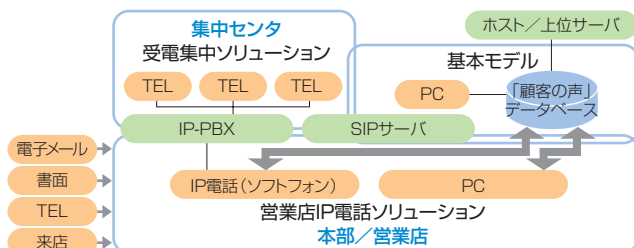
沖電気の消防指令管制システムは、消防通信の3原則（迅速・的確・確実）を実現するため、どの席からも指揮統制ができるよう操作性・信頼性・安全性を向上させるとともに、ITを活用して各種支援情報の充実を図っています。

消防指令管制システム

お客様満足の向上のために

●「顧客の声ナビTM」ソリューション

「顧客の声ナビ」は、電話や営業店窓口、インターネットなど、さまざまなチャネルから寄せられるお客様の声をIPテレフォニー技術によりデータベースに一元管理し、正確な情報を適切に経営戦略などに反映させる仕組みを実現するソリューションです。

たとえば、集中センタで受け付けたお客様からの電話を営業店へ転送する際には、厳重なセキュリティシステムのもと、お客様との会話内容やお客様の情報なども同時に転送します。これにより、お客様の用件を迅速かつ正確に引き継ぎ、説明不足などによるトラブルも防ぐことができます。また、お客様との会話において、対応者が発する誘導表現や禁句などを自動検出して警告を表示したり、特定のキーワードを自動検出し、該当商品の説明や応対の手順を表示したりすることが可能です。このように、お客様から寄せられるさまざまな「声」を効率的に収集し活用することで、お客様満足度の向上とともに、コンプライアンスを重視した営業活動を支援します。

●「顧客の声ナビ」ソリューションのイメージ

●IPインターホンシステム

沖電気は2005年4月、名古屋鉄道株式会社に「IPインターホンシステム」を納入しました。

IPインターホン

全国の鉄道において半数近くを占める無人駅は、少子高齢化などに伴い今後も増えることが予想されます。名古屋鉄道（株）では、無人駅にインターホンを設置し、券売機コーナーでのお客様へのお問い合わせ対応サービスを提供してきましたが、お問い合わせを受ける施設から距離が離れると音質が劣化し聞き取れない、お問い合わせを受けている間は他の駅のインターホンが使用できない、また障害発生時の復旧に時間を要する、などの課題がありました。

IPインターホンシステムは、音声のIP化技術とネットワーク技術により、クリアな音声を実現し、複数回線通話も可能です。また、遠隔地からの監視が可能で、障害発生時の簡易な復旧作業もできます。名古屋鉄道（株）では、このシステムを券売機コーナーだけでなく、ホームにも設置することで、お客様へのサービスも向上させました。

一人ひとりの「安心」のために

●ITSソリューション

沖電気は1980年代から道路交通分野のシステム開発に取り組み、1990年代以降は道路交通情報通信システム（VICS）や自動料金支払いシステム（ETC）など、高度道路交通システム（ITS）を構成する各種システムを提供してきました。2004年2月にはITS専用の狭域無線通信であるDSRC※を利用した車々間の動画伝送システムを開発するなど、安全で快適なモビリティ環境をめざした最先端の技術を開発してきました。

沖電気は、ITSセカンドステージに向け、今後も新たなモビリティ社会に貢献する商品開発に取り組んでいきます。

※ DSRC:Dedicated Short Range Communicationsの略。

ETCレーン